

## VŠEOBECNÉ DODACIE PODMIENKY

### § 1

#### OBJEDNÁVKY A PRAVIDLÁ ICH REALIZÁCIE

- Petalana S.A. so sídlom v Katoviciach (Petalana) predáva svoje produkty obchodným partnerom (Distribútorom) na základe potvrdených objednávok v súlade s pravidlami vyplývajúcimi zo „Všeobecných dodacích podmienok“ (VDP), ktoré sú k dispozícii na internetovej stránke Petralana na adrese [www.petalana.eu](http://www.petalana.eu) a ako príloha k partnerským zmluvám, ako aj na základe iných dokumentov, v ktorých sú uvedené podmienky spolupráce. Katalóg produktov Petralana (štandardné výrobky) je prezentovaný v papierovej forme a na internetových stránkach Petralana S.A. [www.petalana.eu](http://www.petalana.eu).
- Realizácia objednávok na neštandardné produkty si vyžaduje individuálnu dohodu so spoločnosťou Petralana.
- Vytvorenie objednávky znamená súhlas s VDP.
- V prípade, že spoločnosť Petralana a Distribútor zostanú v stálych obchodných vzťahoch, súhlas s VDP počas vytvorenia prvej objednávky bude mať za následok platnosť vo všetkých ostatných objednávkach, až do ukončenia alebo zmeny týchto VDP.
- Po tom, čo Distribútor zadá elektronickú alebo písomnú objednávku, a Petralana potvrdí termín dodania, vzniká povinnosť uskutočniť dodávku a zaplatiť odmenu. Objednávky je možné zadávať nepretržite. Petralana potvrdzuje prijatie objednávky do realizácie na základe zásad stanovených vo VDP.
- Objednávky sa podávajú písomne (e-mail) a mali by obsahovať nasledovné údaje:
  - názov produktu a jeho rozmery,
  - jednotkovú cenu objednaného produktu,
  - cernú jednotku,
  - množstvo objednaného produktu,
  - dátum a harmonogram odberu deklarovaný Distribútorom,
  - spôsob a dátum platby deklarovaný Distribútorom,
  - miesto dodania s poštovým smerovacím číslom,
  - popis spôsobu vykládky (horná/bočná),
  - názov a adresu Distribútora,
  - údaje o osobe, ktorá vytvorila objednávku (meno a priezvisko, telefónne číslo a e-mailovú adresu),
  - údaje o osobe oprávnenej Distribútorom na vyzdvihnutie tovaru (meno, priezvisko a telefónne číslo),
  - dodacie podmienky – v prípade exportných Distribútorov.Akékoľvek chýbajúce údaje v objednávke môžu mať za následok odmietnutie jej realizácie zo strany Petralana.
- Pri objednávaní sa odporúča použiť objednávkový formulár, ktorého vzor je k dispozícii na: [www.petalana.eu](http://www.petalana.eu).
- Jednotkou zodpovednou za spracovanie objednávok a organizovanie dodávok je Oddelenie služieb zákazníkom (OSZ).
- OSZ poskytuje informácie o prijímaní a realizácii objednávok, ako aj o organizácii dodávok v pracovných dňoch od pondelka do piatka od 8:00 do 16:00.
- OSZ potvrdí prijatie objednávky do 2 pracovných dní od jej prijatia a zároveň uvedie možný dátum jej realizácie, pričom objednávky vytvorené v pracovné dni po 16.-tej hodine, v sobotu, nedeľu a sviatok budú brané tak, akoby boli vytvorené v nasledujúci pracovný deň.
- Ak bude potrebná presnejšia špecifikácia položiek objednávky, Distribútor je povinný ju doplniť do 90 dní odo dňa prijatia tohto oznámenia. Neúplné objednávky nebude Petralana vybavovať.
- Objedávka odoslaná s vybranou možnosťou platby vopred bude vybavená až po uhradení zálohovej platby. V prípade včasného nezaplatenia môže dôjsť k posunutiu dodacej lehoty. Ak nebude objednávka uhradená dlhšie ako 60 dní, Petralana má právo objednávku zrušiť, pričom o tomto rozhodnutí bude Distribútor informovať emailom.
- Petalana nie je zodpovedná za chyby v objednávkach. Distribútor znáša náklady na výrobu a

dopravu objednávky, ktoré vznikli na základe chybného údaja v objednávke.

14. Akékoľvek zmeny v objednávkach, ich opravy alebo zrušenie musia byť oznámené písomne.

15. V prípade štandardných produktov musia byť zmeny oznámené najneskôr 2 pracovné dni pred uvedeným dátumom dodania. Ak však produkt už bol odoslaný, zmeny nebudú zohľadnené.

16. V prípade neštandardných produktov musia byť zmeny oznámené najneskôr 2 pracovné dni pred skutočným dátumom začatia výroby tovaru podľa objednávky. Zmeny nebudú brané do úvahy, ak bol produkt už vyrobený, alebo ak sa jeho výroba už začala.

17. Zmena v objednávke môže mať za následok presunutie pôvodne potvrdeného termínu na realizáciu zmluvy.

18. V prípade odmietnutia prevzatia objednaného a vyrobeného tovaru má Petralana právo účtovať Objednávateľovi náklady na výrobu a skladovanie takéhoto produktu, čím nie je dotknuté právo uvedené v §2 ods. 9 VDP.

19. V prípade kedy bude Distribútor meškať s platbami v prospech spoločnosti Petralana, alebo ak prekročí pridelený obchodný limit, Petralana si vyhradzuje právo pozastaviť prijímanie nových objednávok, alebo pozastaviť realizáciu objednávok prijatých do realizácie.

20. V prípade pôsobenia „vyššej moci“ je možná zmena potvrdených a očakávaných termínov dodania prostredníctvom Petralana. Pod pojmom „vyššia moc“ rozumieme každú udalosť, ktorú nebolo možné predvídať konajúc s náležitou starostlivosťou. Vyššia moc v VDP znamená okrem iného požiar, povodeň, generálny štrajk, zátarasy ciest alebo iných bežne používaných príjazdových či výjazdových miest, zemetrasenie, hurikán, epidémie a iné udalosti základných prírodných síl, ako aj poruchy, výpadky el. energie, nedostatok vody a surovín, ktoré spomaľujú alebo bránia spoločnosti Petralana.

21. V prípade, že potvrdenú objednávku nie je možné realizovať v dôsledku pôsobenia „vyššej moci“, Petralana okamžite informuje Distribútora a podľa možnosti mu určí nový predpokladaný termín doručenia. Pokiaľ Distribútor nebude súhlasiť s novým termínom realizácie, Petralana má právo odstúpiť od zmluvy bez zodpovednosti za neukončenie objednávky a bez akýchkoľvek dodatočných nákladov. Distribútor má právo odstúpiť od doručenia objednaných produktov bez toho, aby mu vznikli dodatočné náklady, ak nový predpokladaný termín dodania prekročí predtým potvrdený dátum dodania o 14 pracovných dní.

### § 2

#### DODANIE PRODUKTOV

- Petalana dodáva výrobky na určené miesto dodania na svoje vlastné náklady, bez nákladov na vykládku a možného predĺženého stánia dopravného prostriedku v mieste dodania.
- Po predchádzajúcej individuálnej dohode je možné prevziať objednané produkty zo skladu Petralana dopravným prostriedkom, ktorý poskytne Distribútor. V takýchto prípadoch však:
  - Petalana nezodpovedá za straty počas prepravy,
  - Petalana nezodpovedá za škody na výrobkoch prepravovaných vo vozidlách, ktoré nie sú prispôsobené ich preprave,
  - dopravný prostriedok poskytnutý Distribútorom by mal zaručiť prevzatie celej objednávky,
  - prijemca musí mať oprávnenie vydané Distribútorom,
  - prijemca je povinný podpísať externý výdavkový doklad, kde uvedie dátum a čas prevzatia tovaru.
- Vykládka dodaných produktov nesmie prekročiť 3 hodiny od príchodu na miesto uvedené v objednávke. Náklady a riziko predĺženej vykládky alebo prestojov znáša Distribútor.
- Minimálne množstvo dodávky sa určuje na základe

individuálnych dohôd medzi spoločnosťou Petralana a Distribútorom, a závisí od možnosti usporiadania spojených dodávok na niekoľko vykladačích miest. Ak to nie je možné, cena výrobku môže byť vyššia ako štandardná cena z dôvodu vyšších prepravných nákladov.

5. Dodávky plných dopravných automobilov môžu byť vykladané na viac ako jednom mieste za datočný, vopred dohodnutý poplatok za prepravu a vykládku.

6. Ak sa daný dopravný prostriedok fyzicky nedokáže dostať na miesto vykládky uvedené v objednávke, dodávky na dané miesto nebude realizovaná. Ak nie je možné produkty vyložiť na určené miesto dodania, objednané výrobky môžu byť na náklady Distribútora prepravené na iné ním určené miesto dodania. Vodič má právo odmietnuť cestu na miesto vykládky, ak existuje možnosť poškodenia vozidla alebo spôsobenia škody.

7. Petralana má právo účtovať Distribútorovi prepravné náklady, ak je v objednávke uvedená nesprávna dodacia adresa, čo bude mať za následok potrebu prepravy produktov na iné miesto.

8. V prípade zrušenia objednávky bez oprávnení, alebo nevyzdvihnutia objednaného tovaru do 60 dní od dátumu zadania objednávky, má Petralana právo podľa vlastného uváženia

a. doručiť tovar Distribútorovi na jeho náklady (v prípade podmienok FCA/EXW) a riziko, alebo

b. odstúpiť od kúpnej zmluvy bez stanovenia dodatočnej lehoty pre Distribútora a predať tovar alebo zlikvidovať tovar na náklady Distribútora, v prípade likvidácie tovaru bude Petralana účtovať distribútorovi náhradu vo výške ceny tovaru;

Ak v prípade uvedenom v písm. a. Distribútor tovar nevyzdvihne, Petralana je oprávnená účtovať Distribútorovi všetky náklady s tým spojené. Právom uvedeným v písm. b. nie sú dotknuté ďalšie nároky na náhradu škody a možno ich uplatniť aj najmä v prípade neúspešného doručenia podľa písm. a.

9. Dodávka sa považuje za uskutočnenú v momente, keď budú produkty doručené na vykládku v určenom mieste dodania, a keď budú prepravné doklady odovzdané Distribútorovi alebo osobe poverenej Distribútorom.

10. V prípade prevzatia produktov zo skladu Petralana sa dodávka považuje za uskutočnenú po naložení produktov na pristaný dopravný prostriedok.

11. Osoba, ktorá nakupuje objednané produkty v mene Distribútora, musí mať oprávnenie vydané Distribútorom. Distribútor alebo ním poverená osoba je povinná podpísať externý výdavkový doklad a potvrdiť súlad dodávky s nákladným listom.

12. Poškodenie tovaru počas vykládky znáša Distribútor.

13. Faktúra za prijatý tovar bude odoslaná poštou alebo v prípade súhlasu na prijímanie faktúr v elektronickej forme - e-mailom, nasledujúci pracovný deň po vykonaní prepravy alebo vyzdvihnutí výrobkov zo skladu Petralana.

14. V prípade doručenia vlastnou dopravou Distribútor nevenie Petralana zodpovednosť za straty Distribútor vyplývajúce z použitia nevhodného produktu na prepravu. Prípravené dopravné prostriedky by mali byť čisté, mali by mať otvárané bočnice pre správne nakladanie tovaru. V odovodených prípadoch, kedy auto nespĺňa vyššie uvedené podmienky, môže Petralana odmietnuť jeho nakládku.

### § 3

#### REKLAMÁCIE

##### 3.1. VŠEOBECNÉ PRAVIDLÁ

- Petalana vyhlasuje, že všetky produkty s označením CE schválené na predaj sa vyrábajú v súlade s platnými normami. Výrobky schválené na predaj majú potrebné dokumenty umožňujúce ich predaj v súlade s použitím určeným výrobcom, vrátane certifikátu o stálosti úžitkových vlastností všetkých výrobkov a Vyhlásení o úžitkových vlastnostiach každého jednotlivého produktu.
- Dokumenty umožňujúce uvedenie výrobkov Petra-

## VŠEOBECNÉ DODACIE PODMIENKY

lana na trh alebo sprístupnenie stavebných výrobkov na trhu, sú dostupné na internetovej stránke Petralana: [www.petalana.eu](http://www.petalana.eu).

3. Všetky reklamácie sa vybavujú v súlade s platnými právnymi predpismi na území Poľskej republiky.
4. Reklamácia sa musí podať písomne v lehotách stanovených v VDP.
5. Reklamácia by mala obsahovať: názov Distribútora, meno, priezvisko a telefónne číslo osoby predkladajúcej reklamáciu, číslo externého výdavkového dokladu alebo číslo faktúry, kópiu originálnej etikety reklamovaného produktu, podrobný popis a množstvo reklamovaného produktu.
6. Reklamácie, ktoré budú podané v rozpore s VDP, nebudú zohľadnené a v takom prípade bude Petralana Distribútora informovať o potrebe uplatnenia reklamácie v súlade s VDP. Lehota na posúdenie reklamácie sa počíta od odoslania úplnej reklamácie podľa pravidiel vyplývajúcich z VDP.
7. Vzorový reklamačný formulár nájdete na stránke [www.petalana.eu](http://www.petalana.eu).
8. Podanie reklamácie neopravňuje Distribútora na pozastavenie platieb za tovar.
9. Reklamácie sa vybavujú v termíne do 14 dní (21 dní v prípade reklamácií týkajúcich sa zahraničného predaja) od dátumu prijatia reklamácie v spoločnosti Petralana, zatiaľ čo spoločnosť Petralana vynaloží všetko úsilie, aby zabezpečila čo najkratšiu lehotu na vybavenie predmetnej reklamácie.
10. V prípade, že reklamácia bude podaná v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, spoločnosť Petralana túto skutočnosť oznámi Distribútorovi, ktorý sa zaväzuje doplniť či opraviť danú sťažnosť do 3 dní od prijatia oznámenia o jej nedostatkoch – s vedomím, že reklamácia nebola podaná. Lehota na posúdenie reklamácie sa počíta odo dňa podania reklamácie.
11. V prípadoch, keď si vybavenie reklamácie vyžaduje použitie dodatočných postupov, ktoré môžu predĺžiť lehotu na jej vybavenie alebo v prípade iných okolností, ktoré môžu predĺžiť čas na jej vybavenie, Distribútor dostane takéto informácie pred uplynutím 14 dní (21 dní v prípade reklamácií týkajúcich sa zahraničného predaja) odo dňa podania reklamácie spolu s očakávaným dátumom jej vybavenia, pokiaľ bude možné tento dátum určiť.
12. Celková zodpovednosť Petralana voči Distribútorovi vyplývajúca z akýchkoľvek nárokov Distribútora na dodávku Tovarú je obmedzená do 100 % celkovej Zmluvnej odmeny. Bez ohľadu na právny základ uplatňovania nároku, zodpovednosť Petralana za škody je v každom prípade obmedzená na skutočné škody. Petralana nezodpovedá za úslý zisk ani nepriame škody.

### 3.2. REKLAMÁCIE V PRÍPADE NESPRÁVNEHO DODANIA

1. Reklamácie týkajúce sa nesprávneho doručenia zahŕňajú:
  - a. kvantitatívne reklamácie,
  - b. reklamácie týkajúce sa poškodenia dodaných výrobkov,
  - c. nezhdnosť výrobkov s potvrdenou objednávkou, stavom balení, termínom dodania.
2. Distribútor je povinný potvrdiť dodávku produktov a skontrolovať jej podmienky v čase prijatia výrobkov. Všetky škody, nedostatky alebo oneskorenia dodávky by mali byť zdokumentované na každom externom výdavkovom doklade a nákladnom liste.
3. Všetky výhrady týkajúce sa dodaných produktov musia byť uvedené v externom výdavkovom doklade alebo protokole a musia byť potvrdené podpismi príjemcu a vodiča dopravcu alebo zamestnanca železníc.
4. Reklamácie na nesprávne doručenie je potrebné nahlásiť okamžite, t. j. najneskôr nasledujúci pracovný deň po vykládke.
5. Petralana nezodpovedá za škody na produktoch spôsobené počas vykládky a chybného skladovania výrobkov (t. j. také, ktoré nie sú v súlade s návodom na bezpečné používanie produktu, ktorý je na

každej palete, na ktorých sú výrobky umiestnené) a za iné udalosti, za ktoré je zodpovedný Distribútor alebo osoby konajúce v jeho mene, ako aj v prípade prevzatia produktov vlastnými dopravnými prostriedkami spoločnosť Petralana nezodpovedá za straty vzniknuté počas prepravy alebo za nedostatok produktov.

6. V prípade, že reklamácia nebude podaná v súlade s podmienkami alebo lehotami uvedenými v VDP, usudzuje sa, že produkty boli prijaté bez výhrad a reklamácia tak nebude zohľadnená.

### 3.3. REKLAMÁCIE KVALITY

1. Reklamácie na kvalitu sa vzťahujú na všetky pochybnosti týkajúce sa technických parametrov dodaných produktov.
2. Reklamácie musia byť podané písomne Distribútorom, ktorý kúpil tovar v spoločnosti Petralana S.A.
3. Distribútor je povinný zabezpečiť reklamovaný tovar spolu s nákupnou dokumentáciou a skladovať ho takým spôsobom, ktorý zabráni jeho poškodeniu, až do príchodu zástupcu spoločnosti Petralana.
4. Po prijatí reklamácie v spoločnosti Petralana bude táto žiadosť okamžite (najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa) postúpená technickému poradcovi a príslušnému regionálnemu obchodnému manažerovi, ktorý sa spojí s Distribútorom a dohodne si stretnutie a návštevu za účelom zhodnotenia reklamovaného produktu.
5. Petralana spolu s Distribútorom, ktorý reklamuje produkt vypracuje správu o dohodnutom stretnutí, pričom vezme do úvahy vizuálne posúdenie reklamovaného produktu a stupeň správnosti uchovávaní daného produktu, jeho skladovania a prepravy, a prípadne aj jeho montáže a použitia.
6. Petralana môže odobrať vzorku reklamovaného produktu, vrátane vzorky reklamovaného produktu z už postavených budov, učini tak kvôli laboratorným testom.
7. Ak je potrebné vykonať komisijné posúdenie reklamovaných výrobkov, technický poradca informuje Distribútora (telefonicky, faxom alebo e-mailom) o plánovanej návšteve reklamačnej komisie v mieste reklamácie.
8. Reklamačná komisia, zložená zo zástupcov spoločnosti Petralana a osôb určených Distribútorom, je oprávnená urobiť diery v objekte, na ktorom je položený produkt, a odobrať jeho vzorky, ktoré môžu byť určené na testovanie v akreditovanom laboratóriu.
9. Vzorky odobraté bez účasti zástupcu Petralana nemôžu byť použité ako podklad pre reklamáciu.
10. Ak zakúpený produkt vyvoláva pochybnosti o svojej kvalite a napriek tomu bude daný produkt použitý, spoločnosť Petralana nebude zodpovedná za žiadne vady alebo náklady s tým spojené.
11. Reklamácie kvality by sa mali spoločnosti Petralana podávať okamžite, najneskôr však do 3 dní odo dňa zistenia nezrovnalostí a najneskôr do 3 mesiacov odo dňa dodania/prijatia produktov.
12. Reklamácie kvality v prípade skrytých chýb je potrebné nahlásiť ihneď po zistení chyby, najneskôr však do 7 dní od jej zistenia.
13. Petralana nezodpovedá za žiadne chyby Distribútora alebo tretej strany, vrátane škôd spôsobených nesprávnym použitím produktov, nesprávnym skladovaním produktu v rozpore s pokynmi Petralana, konštrukčných a výrobných chýb, ako aj spôsobením vyššej moci.
14. V prípade uznania reklamácie a vrátenia tovaru je Distribútor povinný tovar bezodkladne vrátiť, najneskôr však do 14 dní od prijatia reklamácie, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade vrátenia iného tovaru ako predmetu reklamácie bude Petralana účtovať Distribútorovi náklady na likvidáciu tovaru.
15. Vrátený tovar nesmie javiť známky poškodenia a pokiaľ je to možné, mal by byť čiastočne zabalený v originálnom obale Petralana.

## § 4

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. VDP sú neoddeliteľnou súčasťou všetkých uzatvorených zmlúv.
2. VDP sa môžu zmeniť. V prípade zmien o nich bude Distribútor písomne informovaný 14 dní pred ich zavedením. Ak Distribútor nebude súhlasiť s novými VDP, pričom svoj nesúhlas predloží písomne do 7 dní od prijatia informácií o ich zmene, zmluva sa skončí dňom nadobudnutia účinnosti nových VDP. Na objednávky uskutočnené pred nadobudnutím účinnosti týchto VDP sa vzťahujú aktuálne VDP.
3. VDP nadobúdajú účinnosť od 01.03.2025 a celkovo nahrádzajú VDP platné pred týmto dátumom.
4. Akékoľvek spory, ktoré priamo alebo nepriamo vyplývajú zo zmluvného vzťahu založeného na týchto VDP, sa urovnávajú na základe poľského práva.
5. Súdom s právomocou rozhodovať priamo alebo nepriamo o sporoch, ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu založeného na týchto VDP, bude súd so zväzdom na každé sídlo Petralana.